

Indikativní nabídka služeb O2

Řešení IP komunikačního systému

Datum: 12.8.2025

Pro zákazníka/zadavatel

Pedagogicko-psychologická poradna Břeclav

Obsah

Obsah	2
Seznam tabulek	3
1. Identifikační údaje poskytovatele	4
Profil poskytovatele	5
Tým, který pracuje pro vás	6
2. Ochrana osobních údajů	7
3. Manažerské shrnutí	7
4. Cenová nabídka	9
4.1 Varianta B - Implementace IP komunikačního systému ve virtuální prostředí Poskytovatele - jednorázový nákup	9
5. Detailní popis zákaznického řešení	13
5.1 Popis IP komunikační platformy	13
5.2 Moduly IP komunikační platformy	13
5.3 Popis základních modulů systému	14
5.3.1 Modul PBX	14
5.3.2 Modul CC	15
5.4 Popis doplňkových modulů systému	18
5.4.1 Modul ACD	18
5.4.2 Modul IVR	18
5.4.3 Modul REC	19
5.4.4 Modul TTS	20
5.4.5 Modul STA	20
5.4.6 Modul Audio + Video konference	21
5.4.7 Mobilní klient	21
5.4.8 Modul FAX	21
5.5 SIP telefonní přístroje Htek	22
5.5.1 Htek UC926U - vyšší model (manažerský)	22
5.5.2 Htek UC924U	23
5.5.3 Htek UC923U	24
5.5.4 Htek UC921P	25
5.5.5 Htek UC921U	26
5.5.6 Htek UC902SP	27

5.5.7	Htek UC46	28
5.6	SIP Dveřní komunikátor	29
5.6.1	SIP Dveřní komunikátor Akuvox E13S IP	29
6.	Platební podmínky a smluvní ujednání	31
7.	Časový harmonogram zavedení služby	32
8.	Servisní, záruční a pozáruční podmínky	32
8.1	Služby a řešení	32
8.2	Prodej hardware	32
9.	Přílohy	33

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Komunikační systém TORIS - základní licence systému	9
Tabulka 2 - Komunikační systém TORIS - rozšiřující moduly	9
Tabulka 3 - Komunikační systém TORIS - IP telefony / terminály	10
Tabulka 4 - Softphone	10
Tabulka 5 - IP dveřní komunikátory R20Bx včetně příslušenství	10
Tabulka 6 - Služba SLA	11
Tabulka 7 - Služby v síti	11
Tabulka 8 - Jednorázový zřizovací poplatek	11
Tabulka 9 - CENA CELKEM	11

1. Identifikační údaje poskytovatele

Tato indikativní nabídka obsahuje návrh telekomunikačního / ICT řešení pro společnost **Pedagogicko-psychologická poradna Břeclav** (dále jen „zákazník“). Nabídku předkládá společnost O2 Czech Republic a.s. (dále jen „poskytovatel“).

V Praze dne 12.8.2025

.....

Identifikační údaje poskytovatele:

Obchodní jméno:	O2 Czech Republic a.s.
Sídlo firmy:	Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
IČO:	60193336
DIČ:	CZ60193336
Zapsaná:	v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322
Generální ředitel:	Ing. Jindřich Fremuth

Kontaktní osoba pověřená jednáním jménem poskytovatele:

Jméno a příjmení:	Marek Huňáček
Mobil:	+420 720 763 589
E-mail:	marek.hunacek@o2.cz

Zpracovatel nabídky:

Jméno a příjmení:	Karel Kulovaný
-------------------	----------------

Ochrana informací

Tento dokument i veškerý jeho obsah je předmětem obchodního tajemství společnosti O2 Czech Republic a.s. a nesmí být bez předchozího písemného souhlasu společnosti O2 Czech Republic a.s. zpřístupněn třetí osobě ani zveřejněn. Tento dokument není návrhem smlouvy. Společnost O2 Czech Republic a.s. poskytuje služby výhradně na základě písemně uzavřené smlouvy, která je řádně podepsaná a obsahuje všechny dohodnuté náležitosti a podmínky poskytování produktů a služeb.

Profil poskytovatele

O2 Czech Republic a.s. je předním integrovaným telekomunikačním operátorem na českém trhu a zakládá si na svém poslání přinášet technologie, které zlepšují lidem každodenní život. O2 je stabilním a spolehlivým partnerem pro domácnosti, malé a střední firmy, velké korporace a státní instituce.

O2 poskytuje služby prostřednictvím téměř osmi miliónů mobilních a pevných linek s využitím nejmodernějších sítí v ČR, včetně sítí 5. generace (5G), což ze společnosti O2 činí jednoho z vedoucích poskytovatelů plně konvergentních služeb v Evropě.

Vedle tradičních hlasových, internetových a datových služeb v mobilní a pevné síti, poskytuje O2 profesionální služby v oblasti ICT, cloud computingu, hostingu, řešení v oblasti networkingu, telemetrie a IoT, bezpečnosti firemních sítí a připojení k internetu, včetně služeb Security Expert Centra. O2 disponuje nejmodernějšími datovými centry v České republice a neustále pracuje na zavádění nejnovějších trendů a rozvoji inovativních produktů a řešení. Se svou službou O2 TV je O2 zároveň největším provozovatelem digitálního televizního vysílání v Česku.

Certifikace ISO

O2 je držitelem řady certifikátů v souladu s **integrováním systémem řízení**, který má zaveden pro navrhování, projektování, vývoj, dodávání, prodej a servis komunikačních a informačních technologií, služeb a komplexních zákaznických řešení, včetně služeb systémové integrace, zřizování a provozování veřejných komunikačních sítí a měření jejich parametrů.

Samozřejmostí je certifikace managementu kvality dle **ISO 9001**, managementu ICT služeb dle **ISO 20000-1**, managementu informační bezpečnosti dle **ISO 27001**, rozšířené o bezpečnost informací pro cloudové služby dle **ISO 27017** a ochranu osobních údajů ve veřejných cloudech dle **ISO 27018**.

Celá škála získaných mezinárodních certifikátů ISO vydaných certifikační společností TÜV SÜD je dostupná na:

<https://www.o2.cz/spolecnost/odpovedny-pristup/integrovaný-system-řízení/certifikaty>.

Kybernetická bezpečnost a ochrana zákaznických dat jsou pro O2 prioritou

Cloudové a bezpečnostní služby O2 úspěšně prošly náročným hodnotícím procesem a získaly prestižní certifikaci **SOC 2 Type II**. Tento bezpečnostní audit potvrzuje, že společnost O2 splňuje nejvyšší nároky na řízení kybernetické bezpečnosti, dostupnost, integritu, důvěrnost a soukromí v cloudu i dalších IT řešeních.



ESG strategie společnosti O2

O2 myslí na udržitelnost v každé oblasti svého podnikání a má zavedenou ESG strategii společnosti. Zaměřuje se na nové technologie podporující udržitelnou budoucnost, na kybernetickou bezpečnost zákazníků a rozvíjí digitální gramotnost současné populace.

Důležitý je pro O2 odpovědný dodavatelský řetězec, snižování spotřeby energií a emisí skleníkových plynů, ochrana přírody a důraz na spokojenost zaměstnanců, zákazníků i celé společnosti.

O2 prošla celosvětově uznávaným auditem udržitelnosti od organizace EcoVadis a v tomto směru se zařadila mezi nejodpovědnější telekomunikační a ICT poskytovatele na světě.



Více informací na:

<https://www.o2.cz/myslme-na>.

Tým, který pracuje pro vás

Špičková kvalita služeb vyžaduje také perfektně fungující tým špičkových profesionálů. Poskládali jsme ho tak, abyste v každém ohledu dostávali jen to nejlepší.

Account manager sleduje nejnovější trendy v oboru a je vaším konzultantem v oblasti ICT a telekomunikací. Zajistí zpracování cenové nabídky přesně podle vašeho zadání, klidně i ve více variantách, abyste mohli posoudit, která verze je pro vás nejlepší. Pokud budete chtít představit vybrané řešení v rámci vaší společnosti, zařídí prohlídku našich odborných center s prezentací nabízených služeb. Security centrum, dohledové centrum nebo datové centrum? To vše je možné.

Spolu s Account managerem je vám k dispozici tým tvořený specialisty s příslušnou odborností.

Specialista podpory prodeje je pravou rukou Account managera, sdílí s ním stejné portfolio klientů a má k dispozici přístup ke všem potřebným interním systémům O2. Díky tomu zajistí rychlé zpracování vašich požadavků s potřebnou prioritou.

V případě designu technicky složitých či rozsáhlých řešení je podpůrný tým operativně doplňován specialisty z oddělení **Presales**. Každý z nich je úzce zaměřený na konkrétní oblasti služeb a disponuje expertní technickou znalostí, takže můžete počítat s individuálním řešením, šitým na míru vašemu firemnímu prostředí a provozu.

S vlastní implementací rozsáhlých či kritických řešení vám pomohou naši certifikovaní **Projektoví manažeři**. Celý proces je řízen dle standardu IPMA a garantuje vám dodání požadovaného plnění v dohodnutém kvalitativním, časovém a cenovém rámci.

V rámci každodenního provozu řídí vybrané služby a řešení **Servisní manažeři**. Díky nim se můžete spolehnout, že kromě hladkého provozu podloženého příslušnou provozní dokumentací od nás dostanete i doporučení pro případný další rozvoj, optimalizaci a konfigurační změny, a to v souladu se standardy ITIL.

O2 dále disponuje bezpečnostním týmem **O2.cz CERT Accredited** (Trusted Introducer).

Celou infrastrukturu pak nepřetržitě monitoruje nejmodernější **Zákaznické centrum provozu sítě**, které dohlíží na stav síťových prvků a služeb, analyzuje případné incidenty a sleduje jejich vyřešení.

Jsme partnerem klíčových výrobců a držiteli vysokých certifikací jako jsou Cisco Gold Integrator, VMware Cloud Service Provider Premier, Microsoft Solution Partner a mnoha dalších a jsme plně kvalifikovaní prodávat, instalovat a podporovat jejich technologie. Jako první poskytovatel cloudových služeb v České republice jsme získali certifikát VMWare Cloud Verified.

Jsme leaderem v oblasti Managed ICT služeb, trvale investujeme do rozvoje služeb a inovací a nastavujeme standardy na trhu v České republice.

Naše týmy ale nezajišťují jen rozsáhlá či technicky složitá řešení. Najdete je za každou, i nejběžnější službou, bez níž si svůj pracovní či osobní život už ani neumíme představit, a pro jejichž objednání či konfiguraci není nezbytný kontakt s operátorem. K tomuto účelu máme k dispozici bezpečné internetové portály umožňující pohodlný nákup či servis koncového zařízení, základní nastavení tarifů i on-line přístup k informacím o vyúčtování a detailech jednotlivých služeb.

Značka O2 – to jsou špičkové technologie i služby...a také **spokojení zákazníci**.

Jsme tu pro vás!

2. Ochrana osobních údajů

Zákazník se ve vztahu k osobním údajům předaným v rámci nabídky stává správcem těchto osobních údajů ve smyslu nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („nařízení“) a je povinen plnit veškeré povinnosti, které správci osobních údajů ukládá toto nařízení a další platné právní předpisy pro ochranu osobních údajů.

3. Manažerské shrnutí

Požadavky na zákaznické řešení

Uživatel požaduje předložení nabídky na řešení IP komunikačního systému na základě následujících požadavků:

Celkové požadavky:

- 3 SIP hl. kanály do veřejné sítě
- 14 IP uživatelů
- 14 IP telefonních přístrojů
- možnost připojení uživatelů s analogovým přístrojem
- 2x Dveřní komunikátor

Technické řešení nabídky

Pro zajištění služeb zákaznické (info) linky nabízí Poskytovatel řešení s využitím VoIP komunikační platformy **TORIS** s funkcionalitou kontaktního centra.

Nabízená platforma je provozována ve virtuální prostředí Poskytovatele. Variantě je též dostupná možnost provozu v prostředí Uživatele formou instalace na HW server nebo do virtuálního prostředí VMware (Hyper-V) Uživatele.

Tento systém se vyznačuje širokou paletou funkcí přesahující rámec definovaných požadavků s výhledem na snadné rozšiřování kapacit a využívaných nástrojů do budoucna.

Celé nabízené řešení, včetně případného HW Poskytovatel nabízí formou jednorázového nákupu.

Po prvotní konzultaci se zástupci Uživatele je plánovaný počet uživatelských účtů indikativně kalkulován souhrnně na 17 portů/uživatelů. V případě potřeby lze kalkulaci upravit na vyšší nebo nižší počet.

Shrnutí

Jedná se o indikativní nabídku, která obsahuje základní návrh řešení a vychází ze základních informací poskytnutých Uživatelem. Poskytovatel je připraven na základě požadavků Uživatele předložit podrobnější popis k jednotlivým nabízeným službám. Pro detailní návrh celého řešení zohledňující všechny požadavky a technické možnosti Uživatele je nutné provést technické šetření, které ověří technickou připravenost infrastruktury a výchozí stav v lokalitě Uživatele.

Platnost nabídky

Tento dokument je indikativní nabídkou společnosti O2 Czech Republic a.s. a představením služeb. V závislosti na místních okolnostech (využití technologie, lokální technické možnosti, nutné dodatečné investice) může být nabídka změněna. V případě Vašeho zájmu o danou službu zajistíme přesné zjištění dostupnosti služby/služeb v požadované lokalitě/lokalitách a připravíme pro Vás konkrétní závaznou nabídku.

4. Cenová nabídka

Rozpis řešení formou jednorázového nákupu a ceny jsou uvedeny bez DPH.

4.1 Varianta B – Implementace IP komunikačního systému ve virtuální prostředí Poskytovatele – jednorázový nákup

Tabulka 1 – Komunikační systém TORIS – základní licence systému

1. Komunikační systém TORIS – základní licence systému			
Položka	Jednotková cena	Počet	Celková cena
Gateway TORIS Basic - IP Server (SIP trunk licence, IVR Basic)	30 118,-	1	30 118,- Kč
Gateway TORIS - licence IP telefon (vyžaduje TORIS Server)	530,-	14	7 420,- Kč
Gateway TORIS - licence REC (nahrávání hovorů)	1 059,-		
Celková jednorázová cena			37 538,- Kč

Tabulka 2 – Komunikační systém TORIS – rozšiřující moduly

2. Komunikační systém TORIS – rozšiřující moduly			
Položka	Jednotková cena	Počet	Celková cena
TORIS IVR - licence IVR PLUS pro 2 a více urovní	5 883,-		
TORIS Video - licence Video pro videohovory (pro všechny uživatele)	6 589,-		
TORIS CC - CC server	37 648,-		
TORIS CC - licence agent CC (vyžaduje CC server, zahrnuje IP licenci TORIS)	6 965,-		
TORIS FAX - FAX server	5 883,-		
TORIS FAX - licence FAX user (vyžaduje FAX server)	1 130,-		
TORIS IM - IM server	5 648,-		
TORIS IM - licence Instant messaging user (vyžaduje IM server)	424,-		
Celková jednorázová cena			, - Kč

Tabulka 3 – Komunikační systém TORIS – IP telefony / terminály

3. Komunikační systém TORIS – IP telefony / terminály			
Položka	Jednotková cena	Počet	Celková cena
Analogový telefon	590,-		
IP telefon Htek UC902P (základní model)	1 271,-		
IP telefon střední kategorie	2 883,-	14	40 362,- Kč
IP telefon vyšší kategorie	4 412,-		
Napájecí adaptéry k IP telefonům Htek	235,-		
Tlačítková konzole UC46	3 636,-		
Analogová GW – 2 porty	1 659,-		
Analogová GW – 4 porty	3 295,-		
Analogová GW – 8 portů	6 705,-		
Analogová GW – 16 portů	11 059,-		
Celková jednorázová cena			40 362,- Kč

Tabulka 4 – Softphone

4. FAX server			
Položka	Jednotková cena	Počet	Měsíční cena
Softphone - SIP klient	80,-		
Operátorská konzole (SW klient do PC)	1375,-		
Celková měsíční cena			, - Kč

Tabulka 5 – IP dveřní komunikátory R20Bx včetně příslušenství

5. IP interkom Akuvox			
Položka	Jednotková cena	Počet	Celková cena
E13S - SIP dveřní komunikátor s širokoúhlou kamerou, čtečkou karet a jedním tlačítkem	3 049 Kč	2	6 098,- Kč
S562 - SIP vnitřní monitor, 7" kapacitní dotykový displej s rozlišením 1024x600, HD video a HD audio, PoE nebo 12V DC, montáž na stěnu nebo na stůl, 2x RJ45, 10/100Mbps, vstup na zvonkové tlačítko, osm vstupních portů a jeden výstupní, Linux OS, podpora Akuvox Cloud	3 312 Kč		
S565 - SIP vnitřní monitor, 10" kapacitní dotykový displej s rozlišením 1280x800, HD video a HD audio, PoE nebo 12V DC, montáž na stěnu nebo na stůl, 2x RJ45, 10/100Mbps, vstup na zvonkové tlačítko, osm vstupních portů a jeden výstupní, Linux OS, podpora Akuvox Cloud	6 210 Kč		

Instalační příslušenství			
E13S-BIW - Instalační kit pod omítku pro interkomy Akuvox E13S	589 Kč		
DSK562 - Stojánek na stůl pro 7" monitor S562	575 Kč		
DSK567/5 - Stojánek na stůl pro 10" monitor S567 a S565	575 Kč		
Konfigurace a naprogramování	1 200 Kč	2	2 400,- Kč
Celková jednorázová cena			8 498,- Kč

Tabulka 6 – Služba SLA

6. SLA služby			
Položka	Jednotková cena	Počet	Měsíční cena
SLA Basic (Po-Pá, 8-17, reakční čas NBD)	2 942,-		
Rozšíření SLA Basic na SLA Smart (Po-Pá, 8-17, reakční čas 6h, 2h změnové požadavky v ceně/měs.)	6 470,-		
Celková měsíční cena			, - Kč

Tabulka 7 – Služby v síti

7. Služby v síti			
Položka	Jednotková cena	Počet	Měsíční cena
Používání služby VoiP Connect (hl.kanály)	50,-	3	150,- Kč
Celková měsíční cena			150,- Kč

Tabulka 8 – Jednorázový zřizovací poplatek

8. Zřizovací poplatek			
Položka	Jednotková cena	Počet	Celková cena
Jednorázový zřizovací poplatek	9 500,-	1	9 500,- Kč
Celková jednorázová cena			9 500,- Kč

Tabulka 9 – CENA CELKEM

Komunikační systém TORIS – CENA CELKEM	
Položka	Cena
Komunikační systém TORIS – komunikační služby – celkový měsíční poplatek	150,- Kč
Komunikační systém TORIS – celková jednorázová cena	95 898,- Kč

Ceník úkonů nad rámec služby

Cena služby nezahrnuje následující položky:

- Objednané konfigurační změny služby, které nesouvisí s lokalizací a odstraňováním poruchy, chybového stavu KS nebo implementací nového portu (programové a konfigurační změny spojené s aktivací nebo deaktivací uživatelského účtu nebo portu v rámci rozšíření nebo snížení počtu uživatelů)
- Napojení platformy na systémy Uživatele nebo třetích stran
- Montážní a servisní práce na vnitřních telefonních rozvodech a LAN

Všechny činnosti, které nejsou zahrnuty pod službu jsou účtovány dodatečně dle skutečně provedených prací a spotřeby materiálu v hodinové sazbě technika + případné náklady na dopravu.

Cena za práce technika

Servisní a konfigurační činnosti	
Práce technika	1 200,- Kč/hod.

5. Detailní popis zákaznického řešení

5.1 Popis IP komunikační platformy

Nabízená IP komunikační platforma představuje moderní telekomunikační službu určenou jak pro klasickou IP telefonii tak i kvalitnější a efektivnější obsluhu zákaznických linek s podporou FAXových přenosů.

Hlavní přínosy IP komunikační platformy

1. Moderní telekomunikační služba
 - (cloud x on-premise)
2. Jednoduchá modulární služba,
 - možnost výběru pouze vybraných modulů
3. Vše na jednom místě,
 - možno použít jako doplněk ke stávajícímu řešení

5.2 Moduly IP komunikační platformy

Hlavní moduly systému

- PBX – telefonní ústředna
- CC – call centrum

Doplňkové moduly

- ACD – inteligentní směrování hovorů
- IVR – automatický hlasový průvodce
- TTS – automatická syntéza lidské řeči
- REC – nahrávání hovorů
- STA – reporting a statistiky
- Audio + Video konference
- Mobilní klient
- Modul FAX

5.3 Popis základních modulů systému

5.3.1 Modul PBX

Modul PBX je jednoduchý a spolehlivý nástroj pro IP telefonii. Systém umožňuje zvolit si libovolnou kombinaci pevných analogových, mobilních či IP uživatelů, nebo i přechod na čisté IP řešení. V každém případě zaručuje špičkovou stabilitu a kvalitu zvuku, a přitom garantuje využívat veškerou funkčnost pobočkové ústředny. Dovoluje vytvořit systém hlasové a video komunikace a snížit účty za telefon, například využitím datového připojení mobilních terminálů nebo použitím IP networking pro připojení k dislokovaným pracovištím prostřednictvím firemní sítě LAN/WAN.

Vedle klasické telefonie poskytuje systém nejmodernější komunikační služby. Individuální portál uživatele dovoluje nastavení pokročilých služeb „follow me“, umožňující kombinaci pevného telefonu s mobilními zařízeními. Poskytuje kompletní přehled o historii volání, včetně přístupu k nahrávkám hovorů či záznamům v hlasové schránce.

Charakteristika vlastností systému:

- HW/SW IP telefony
- analogové telefony
- mobilní IP telefony
- individuální portál
- historie komunikace
- nahrávání hovorů
- voice mail
- audiokonference
- videohovory
- integrace na PC
- call centrum
- podpora integrace na externí systémy (kontakty, CRM apod.).

Do nadstandardních funkcí telefonie, které systém nabízí v základní verzi, lze rovněž zařadit:

- hlasová pošta pro všechny uživatele
- nahrávání hovorů (všech / na vyžádání)
- audiokonference pro libovolný počet účastníků

Systém lze rozšířit o řadu užitečných modulů, jako jsou například operátorské pracoviště na PC, FAX server či služby IM (instant messaging) a řešení pro anonymizaci odchozích hovorů Inkognito.

5.3.2 Modul CC

Modul CC (Kontaktní centrum) umožňuje frontování příchozích hovorů v případě, že všichni operátoři jsou obsazeni. V době čekání je možné nastavit i hlásku, bude znít v době čekání volajících na obsloužení.

Systém je již vybaven možností tvorby a nastavení pro jednotlivá provolbová čísla, resp. pro hovory přicházející přes SIP trunk. V těchto IVR stromech je možné vkládat hlásky, měnit jejich posloupnost a cíle v případě že se nastaví možnost volby volajícího pomocí tónové volby. Díky těmto nástrojům je pak možné vytvořit i složitější IVR strom ve kterém je možné směřovat volajícího na základě jeho volby na cílová místa, nebo mu jen přehrát informační hlásku, bez nutnosti interakce s obsluhou.

V IVR se ve finálních krocích nastaví cíle, obsluhující skupiny, ve kterých budou cíloví operátoři.



která

IVR

Identifikace volajících

Systém umí spolupracovat s několika typy adresářových informací a ty následně zobrazit nejen na telefonu, ale také v agentské aplikaci. Využitím zdrojů LDAP, Active Directory, Outlook a CSV docílíte toho, že vždy budete znát kdo je volající ještě před vyzvednutím hovoru. To platí nejen pro agenty nebo uživatele u počítače, ale také mobilní uživatelé mohou tyto informace získávat přímo v aplikaci.

Integrované IVR

Systém umožňuje vytvářet libovolné množství IVR skriptů a využívá přechody mezi nimi. Integrované IVR umožňuje interakci volajícího a tím umožní lépe specifikovat cílového agenta, nebo i dokonce přímo obsloužit volajícího na základě jeho volby. Hlásky do IVR je možné buď vkládat pomocí webového rozhraní, nebo dokonce přímo namlouvat ze softwarového či pevného telefonu. Tyto hlásky je pak možné použít například pro Uvítání, ohlášení o nahrávání hovorů, nebo o mimopracovní době. Čekající hlásky lze využívat buď statické, dopředu nahrané, nebo lze dokonce i definovat zvukový stream, který bude pro čekání přehráván, například internetové rádio. Chování IVR skriptu je možné nastavit i pro jednotlivé časové úseky, tedy hlavně období pracovní a mimopracovní doby.

Systém je již vybaven možností tvorby a nastavení IVR pro jednotlivá provolbová čísla, resp pro hovory přicházející přes SIP trunk. V těchto IVR stromech je možné vkládat hlásky, měnit jejich posloupnost a cíle v případě že se nastaví možnost volby volajícího pomocí tónové volby. Díky těmto nástrojům je pak možné vytvořit i složitější IVR strom ve kterém je možné směřovat volajícího na základě jeho volby na cílová místa, nebo mu jen přehrát informační hlásku, bez nutnosti interakce s obsluhou.

V IVR se ve finálních krocích nastaví cíle, obsluhující skupiny, ve kterých budou cíloví dispečeři. Skupina také bude sloužit pro frontování v případě, že všichni dispečeři jsou obsazeni. V době čekání je možné nastavit i hlásku, která bude znít v době čekání volajících na obsloužení.

Agentská aplikace a CTI integrace

Systém umožňuje práci agenta jak bez použití CTI aplikace. V dnešní době je však taková aplikace již standardem a při práci agentovi velmi zjednodušuje práci. Díky CTI aplikaci může agent ovládat svoji linku, ale také mu umožňuje vyplňovat formuláře nadefinované supervizorem.

Přihlašování agenta do webové aplikace se provádí zadáním jeho agentského čísla a čísla pracoviště (pobočky) na které se právě nachází. Tím je umožněno agentům sdílet jednotlivá pracoviště.

Call Script a Formuláře a CRM integrace

Při hovoru je agentovi nabízen příslušný call script, který ho vede při odbavování hovoru. Pokud agenti sbírají některé další informace, je možné je zadávat podle nadefinovaného formuláře rovnou v agentské web aplikaci, pod záložkou Call Form. Formuláře a Call skripty jsou definované pro každou frontu (projekt samostatně a je tedy možné pro každý projekt nastavit jiný formulář a callscript. Stejně tak jako formuláře a Call Script je pro každý projekt možno nadefinovat web stránku, například s CRM systémem a tomuto systému předávat informace o volajícím, tedy možnost otevření například karty zákazníka přímo v agentské aplikaci.

CTI Integrace

Agent pomocí web konzole přijímá a zakončuje hovory. Hovory je schopen i přepojit na jiného agenta v případě nutnosti i provést jen konzultaci se supervizorem.

Přestávky

Agent musí být i schopen se na dočasnou dobu odhlásit od obsluhování hovorů a k tomu slouží definovatelné přestávky. Tyto přestávky se definují pro celé callcentrum a agenti je tak mohou využívat. Supervizor na základě statistických dat pak může vyhodnotit jejich opodstatnění.

After call work

Někdy také jako nazývaný jako Post Call Processing, je doba určená k dokončení práce po každém hovoru. Tato doba se určuje administrátorem callcentra na konkrétní kampaň.

Reporting

Nedílnou součástí Callcentra je reporting, díky kterému je supervizor callcentra schopen analyzovat jeho provoz a reagovat tak na vzniklé situace.

Reporting obsahuje několik předem definovaných reportů s možností exportovat je do CSV, XLS nebo PDF souboru. Export XLS souboru je tak možné dále upravit tak jak je potřeba přímo supervizorem. Součástí reportingu je i jeden grafický report pro přehlednost počtu obslužených a ztracených hovorů v určitém časovém období.

Základními reporty jsou:

- Report přestávek na agenta
- Report detailních informací o všech hovorech
- Report počty hovorů po hodinových úsecích

- Report hovorů obslužených konkrétním agentem
- Report hovorů v čekání
- Report přihlášení a odhlášení
- Report přijatých příchozích hovorů
- Grafický report s hodinovými úseky
- Informace o Agentech
- Vytíženost vstupních linek po hodinových úsecích

Monitoring

Další nedílnou součástí je monitoring aktuálního stavu callcentra. Díky systému tak můžete sledovat online stav vašich agentů a kampaní. Díky tomu můžete aktivně přistoupit k řešení aktuální situace.

Odchozí kampaně

Systém umožňuje nadefinovat jednotlivé odchozí kampaně a pak tyto kampaně aktivovat, popřípadě deaktivovat.

U každé kampaně je pak možné nadefinovat období, ve kterém bude kampaň obvolávána, která skupina agentů jí bude obvolávat, jaké formuláře se budou vyplňovat pro danou kampaň a mnoho dalšího.

I u odchozí kampaně je možné využít integrace pomocí web url, tedy agentovi může být zobrazen například kontakt volaného přímo ze CRM systému agenta.

U odchozích kampaní je také důležité, aby se v případě potřeby mohlo některé volané číslo zakázat a tím omezit tak nespokojenost volaných zákazníků, kteří nechtějí na vyplňování formuláře spolupracovat.

5.4 Popis doplňkových modulů systému

5.4.1 Modul ACD

Modul ACD poskytuje inteligentní směrování příchozích hovorů z libovolného typu připojení do veřejné telefonní sítě (SIP, ISDN, GSM...).

Modul ACD umožňuje směrování hovorů dle zvolených pravidel

- Hovor směrován na pevný telefon uživatele
- Hovor směrován na mobilní telefon
- Hovor směrován na pevný i mobilní telefon (lze ručně přepínat variantu)
- Hovor směrován na skupinu telefonů
 - Různé modely vyzvánění ve skupině: (hromadně, postupně, cyklicky)
- Podpora obsluhy fronty hovorů, hudba při čekání
- Různé typy vyzvánění, dle volaného čísla
- Směrování hovorů dle času – Hovory je možné směřovat jak v závislosti na pracovní době, tak i podle přednastavených kalendářů...



5.4.2 Modul IVR

Modul IVR představuje Automatického hlasového průvodce – hlasový automat

Podpora základních i pokročilých IVR funkcí

- Automatická uvítací hláška („Dobrý den, dovolali jste se do firmy...“)
- Rozhodovací volba pro volajícího („Chcete-li si poslechnout obchodní oddělení, stiskněte 1...“)
- Víceúrovňový rozhodovací strom (více vnořených rozhodovacích uzlů)
- Dle zvolené volby je hovor směřován na konkrétní číslo nebo skupinu
- Možnost zadání několikačíselného kódu, např. PIN nebo kód zákazníka
- Podpora práce s pracovní dobou a kalendáři
- Různý IVR strom v různých časech (víkendy, státní svátky, den / noc...)



- *Možnost zanechání vzkazu v hlasové schránce, včetně poslání namluveného vzkazu e-mailem na uživatele*

Systém umožňuje vytvářet libovolné množství IVR skriptů a využívá přechody mezi nimi. Integrované IVR umožňuje interakci volajícího a tím umožní lépe specifikovat cílového agenta (operátora), nebo i dokonce přímo obsloužit volajícího na základě jeho volby. Hlášky do IVR je možné buď vkládat pomocí webového rozhraní, nebo dokonce přímo namlouvat ze softwarového či pevného telefonu. Tyto hlášky je pak možné použít například pro Uvítání, ohlášení o nahrávání hovorů, nebo o mimopracovní době. Čekající hlášky lze využívat buď statické, dopředu nahrané, nebo lze dokonce i definovat zvukový stream, který bude pro čekání přehráván, například internetové rádio. Chování IVR skriptu je možné nastavit i pro jednotlivé časové úseky, tedy hlavně období pracovní a mimopracovní doby.

5.4.3 Modul REC

Modul REC umožňuje nahrávání příchozích i odchozích hovorů. Je možné nahrávat všechny probíhající hovory nebo pouze hovory na vyžádání.

Podporované funkce

- Výběr ze dvou režimů nahrávání
- Individuální výběr linky či telefonu, který se bude či nebude nahrávat
- Přístup k nahrávkám přes WEB rozhraní

Každé kontaktní centrum, zákaznická či poruchová linka má potřebu nahrávat své hovory pro případnou reklamaci, nebo přinejmenším pro školení agentů. Systém umožňuje tuto funkcionalitu a také a pomocí web rozhraní může supervizor přistupovat k nahrávkám, vyhledávat, třídit je a filtrovat. Z webového rozhraní je možné rovnou nahrávku poslechnout, nebo stáhnout na lokální disk pro další zpracování. Nahrávky je také možné sdílet, nebo pomocí programu i kopírovat na jiné cílové uložení, například síťový disk.



Všechny procházející hovory budou automaticky nahrávány a ukládány na místním disku. Množství nahrávek tak bude omezeno volnou kapacitou disku. Podle požadavku je možné nastavit automatické mazání nahrávek starších než definovanou dobu, nebo je možné i nahrávky přesouvat na jiné, například cílové uložení, kde mohou být archivovány. Externí uložení není součástí dodávky a v případě potřeby se předpokládá využití existujícího diskového pole zákazníka.

5.4.4 Modul TTS

Modul TTS (Text to speech) umožňuje automatickou syntézu lidské řeči neboli automatický převod textu na mluvené slovo.

Prostřednictvím Modulu TTS je možná dynamická změna hlásek a informací pro IVR

Pokročilé funkce:

- Automatický **převod textu na mluvené slovo**
- Vhodné pro často se měnící informace na zákaznické lince, marketinková sdělení, informace o již nahlášených poruchách či zvýhodněných akcích pro volající klienty
- Libovolné umístění konkrétního sdělení do IVR stromu
- Výhodou je **homogenní hlas** v celém IVR stromu (uvítací hláška i konkrétní sdělení)
- **Přístupový portál** pro uživatele TORIS NAVIGATOR, kde si může uživatel sám vyplnit text sdělení, který se automaticky převede do mluvené řeči a umístí se do zvoleného místa v IVR stromu
- Počet a rozsah sdělení pro volající není systémem nikterak omezen



TTS je automatický převod textu na mluvené slovo

5.4.5 Modul STA

Modul STA zobrazuje podrobné údaje o hovorech, zmeškaných voláních, časových údajích, kvalitě obsluhy atd.

Podpora vyhledávání a filtrace

Základní reporty systému

- Detail příchozích hovorů
- Detail odchozích hovorů
- Celkové souhrny hovorů, včetně detailního zobrazení
- Seznamy zmeškaných či neobsloužených hovorů
- Grafické zobrazení zvolených reportů
- Údaje je možné exportovat do souborů CSV, XLS a PDF



STA – modul pro statistické údaje a reporting

5.4.6 Modul Audio + Video konference

Modul Konference umožňuje sestavování audio a video konferencí.

5.4.7 Mobilní klient

Systém umožňuje připojit mobilní telefon koncového uživatele ke komunikačnímu IP systému jako standardní kancelářskou linku. Díky této funkci je možné využívat všechny služby ústředny i v případě, že uživatel pracuje mimo kancelář. Významnou výhodou této služby je naprostá mobilita uživatelů – všechny zaměstnance a kolegy je možné zastihnout kdykoliv na telefonním čísle, které používají v kanceláři. Zároveň příjemce může hovor z mobilu kdykoli přepojit jinému účastníkovi, stejně jako by seděl u svého stolu. Touto službou je možné zajistit maximální dostupnost Vašich zaměstnanců a ve spojení s funkcionalitou “One Number” budou Vaši zaměstnanci při komunikaci s „vnějším“ světem vždy prezentováni jedním firemním číslem (například pevnou linkou). S výhodou je tato vlastnost využívána pro zřízení mobilní pobočky, kdy na základě profilů je možná volba, jaký terminál uživatele je aktivní (stolní telefon, IP telefon, mobilní telefon, linka domů, kombinace telefonů,...). Spolu se zajištěním maximální dostupnosti zaměstnanců je umožněna i ochrana osobních údajů. Např. již není nutné řešit, zda poskytnete své soukromé číslo mobilního telefonu, pouze si nastavíte příslušný profil volání.

5.4.8 Modul FAX

Systém TORIS obsahuje FAX modul, který umožňuje jednoduchou práci s faxovými zprávami. Díky němu je možné přijímat a odesílat dokumenty, které klienti posílají faxem, přímo v počítači prostřednictvím poštovního klienta.

5.5 SIP telefonní přístroje Htek

5.5.1 Htek UC926U - vyšší model (manažerský)

Htek UC926 je inovativní gigabitový IP telefon s barevným LCD. UC926 je optimalizován pro vedoucí pracovníky, recepci a administrativu. Programovatelné klávesy mohou být konfigurovány jako BLF, SCA, Intercom, Call Pickup, Call Park a mnoho dalších funkcí. TFT-LCD s vysokým rozlišením a HD Voice přináší živé vizuální a zvukové zážitky.

- 4,3" barevný displej 480 x 272 pixelů s podsvícením
- 16 SIP účtů
- 10 programovatelných tlačítek s LED a popisem na LCD
- SIP (RFC3261) / SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261)
- Auto provisioning přes HTTP/HTTPS FTP/TFTP
- 802.1X / OpenVPN / DHCP / Vlan / QoS / LLDP
- TLS / UDP / TCP, RTP / RTCP / ZRTP / SRTP
- HD hlas: HD kodek, HD reproduktor, HD sluchátko
- EHS s náhlavními soupravami Plantronics a Jabra
- Dual-port Gigabit Ethernet s PoE
- USB
- telefonní seznam pro 1000 kontaktů
- vzdálený adresář XML/LDAP
- inteligentní metoda vyhledávání
- historie volání: volané/přijaté/zmeškané/přesměrované hovory, black list
- až 6 rozšiřujících tlačítkových modulů UC46 s barevným LCD
- konference pro 5 uživatelů
- Action URL/URI
- vícejazyčné menu
- nastavitelný stojánek, nástěnná montáž



5.5.2 Htek UC924U

Htek UC924 je inovativní gigabitový IP telefon s barevným LCD. UC924 je optimalizován pro vedoucí pracovníky, recepci a administrativu. Programovatelné klávesy mohou být konfigurovány jako BLF, SCA, Intercom, Call Pickup, Call Park a mnoho dalších funkcí. TFT-LCD s vysokým rozlišením a HD Voice přináší živé vizuální a zvukové zážitky.

- 3,5" barevný displej 480 x 320 pixelů s podsvícením
- 12 SIP účtů
- 8 programovatelných tlačítek s LED a popisem na LCD
- SIP (RFC3261) / SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261)
- Auto provisioning přes HTTP/HTTPS FTP/TFTP
- 802.1X / OpenVPN / DHCP / Vlan / QoS / LLDP
- TLS / UDP / TCP, RTP / RTCP / ZRTP / SRTP
- HD hlas: HD kodek, HD reproduktor, HD sluchátko
- EHS s náhlavními soupravami Plantronics a Jabra
- Dual-port Gigabit Ethernet s PoE
- USB
- telefonní seznam pro 1000 kontaktů
- vzdálený adresář XML/LDAP
- inteligentní metoda vyhledávání
- historie volání: volané/přijaté/zmeškané/přesměrované hovory, black list
- až 6 rozšiřujících tlačítkových modulů UC46 s barevným LCD
- konference pro 5 uživatelů
- Action URL/URI
- Message Waiting Indicator (MWI)
- vícejazyčné menu
- nastavitelný stojánek, nástěnná montáž



5.5.3 Htek UC923U

Htek UC923 je standardní gigabitový IP telefon s barevným LCD. Programovatelné klávesy mohou být konfigurovány jako BLF, SCA, Intercom, Call Pickup, Call Park a mnoho dalších funkcí.

- 2,8" barevný displej 320 x 240 pixelů s podsvícením
- 8 SIP účtů
- 6 programovatelných tlačítek s LED a popisem na LCD
- SIP (RFC3261) / SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261)
- Auto provisioning přes HTTP/HTTPS FTP/TFTP
- 802.1X / OpenVPN / DHCP / Vlan / QoS / LLDP
- TLS / UDP / TCP, RTP / RTCP / ZRTP / SRTP
- HD hlas: HD kodek, HD reproduktor, HD sluchátko
- EHS s náhlavními soupravami Plantronics a Jabra
- Dual-port Gigabit Ethernet s PoE
- USB
- telefonní seznam pro 1000 kontaktů
- vzdálený adresář XML/LDAP
- inteligentní metoda vyhledávání
- historie volání: volané/přijaté/zmeškané/přesměrované hovory, black list
- konference pro 5 uživatelů
- Action URL/URI
- Message Waiting Indicator (MWI)
- vícejazyčné menu
- nastavitelný stojánek, nástěnná montáž



5.5.4 Htek UC921P

UC921P nabízí vynikající kvalitu zvuku ve vysokém rozlišení, barevný LCD, 100Mbps switch, bohaté a špičkové funkce. UC921 je ideální volba pro malé a střední podniky, které hledají vysoce kvalitní a bohatý IP telefon za přijatelnou cenu.

- Barevný LCD displej 192x64 pixelů s podsvícením
- 4 SIP účty
- 4 linkové klávesy lze naprogramovat až na 12 tlačítek funkcí s LED a popisem na LCD
- 6 funkčních kláves: ztlumení zvuku, sluchátka, zprávy, přepojení, opakovaná volba, reproduktor
- SIP (RFC3261) / SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261)
- Auto provisioning přes HTTP/HTTPS FTP/TFTP
- 802.1X / OpenVPN / DHCP / Vlan / QoS / LLDP
- TLS / UDP / TCP, RTP / RTCP / ZRTP / SRTP
- HD hlas: HD kodek, HD reproduktor, HD sluchátko
- Kodek: iLBC, G.722, G.711 (A / μ), Opus, G.723, G.729AB, G.726-32
- 1xRJ9 (4P4C) port pro sluchátka 10/100 Ethernet s PoE
- telefonní seznam pro 1000 kontaktů
- Místní telefonní seznam až 1000 záznamů
- vzdálený adresář XML/LDAP
- inteligentní metoda vyhledávání
- historie volání: volané/přijaté/zmeškané/přesměrované hovory, black list
- konference pro 5 uživatelů
- Action URL / URI RTCP-XR (RFC3611), VQ-RTCPXR (RFC6035)
- Message Waiting Indicator (MWI)
- Busy Lamp Field (BLF)
- vícejazyčné menu
- nastavitelný stojánek, nástěnná montáž



5.5.5 Htek UC921U

UC921G nabízí vynikající kvalitu zvuku ve vysokém rozlišení, barevný LCD, 100Mbps switch, bohaté a špičkové funkce. UC921 je ideální volba pro malé a střední podniky, které hledají vysoce kvalitní a bohatý IP telefon za přijatelnou cenu.

- Barevný LCD displej 192x64 pixelů s podsvícením
- 4 SIP účty
- 4 linkové klávesy lze naprogramovat až na 12 tlačítek funkcí s LED a popisem na LCD
- 6 funkčních kláves: ztlumení zvuku, sluchátka, zprávy, přepojení, opakovaná volba, reproduktor
- SIP (RFC3261) / SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261)
- Auto provisioning přes HTTP/HTTPS FTP/TFTP
- 802.1X / OpenVPN / DHCP / Vlan / QoS / LLDP
- TLS / UDP / TCP, RTP / RTCP / ZRTP / SRTP
- HD hlas: HD kodek, HD reproduktor, HD sluchátko
- Kodek: iLBC, G.722, G.711 (A / μ), Opus, G.723, G.729AB, G.726-32
- 1xRJ9 (4P4C) port pro sluchátka 10/100/1000 Ethernet s PoE
- telefonní seznam pro 1000 kontaktů
- Místní telefonní seznam až 1000 záznamů
- vzdálený adresář XML/LDAP
- inteligentní metoda vyhledávání
- historie volání: volané/přijaté/zmeškané/přesměrované hovory, black list
- konference pro 5 uživatelů
- Action URL / URI RTCP-XR (RFC3611), VQ-RTCPXR (RFC6035)
- Message Waiting Indicator (MWI)
- Busy Lamp Field (BLF)
- vícejazyčné menu
- nastavitelný stojánek, nástěnná montáž



5.5.6 Htek UC902SP

Htek UC902 poskytuje špičkovou kvalitu HD zvuku, bohaté telefonní funkce. Všechny funkce softwaru jsou stejné jako u ostatních modelů řady UC900. Je ideální volba pro malé a střední podniky hledající vysoce kvalitní, bohatě vybavený IP telefon za dostupnou cenu.

- grafický podsvícený displej 132 x 48 pixelů s podsvícením
- 2 SIP účty, 2 programovatelná tlačítka s LED
- SIP (RFC3261) / SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261)
- Auto provisioning přes HTTP/HTTPS FTP/TFTP
- 802.1X / OpenVPN / DHCP / Vlan / QoS / LLDP
- TLS / UDP / TCP, RTP / RTCP / ZRTP / SRTP
- HD hlas: HD kodek, HD reproduktor, HD sluchátko
- EHS s náhlavními soupravami Plantronics a Jabra
- 10/100 Ethernet s PoE
- telefonní seznam pro 1000 kontaktů
- vzdálený adresář XML/LDAP
- inteligentní metoda vyhledávání
- historie volání: volané/přijaté/zmeškané/přesměrované hovory, black list
- konference pro 5 uživatelů
- Action URL/URI
- Message Waiting Indicator (MWI)
- vícejazyčné menu
- nastavitelný stojánek, nástěnná montáž



5.5.7 Htek UC46

Htek UC46 je rozšiřující modul pro barevné IP telefony řady UC900. Rozšiřuje funkční schopnosti telefonu na zcela novou úroveň. Dvě stránky obsahují 40 programovatelných kláves s popisem na barevném LCD, které fungují jako BLF, Speed dial, call park, pick up...

- 5.0" TFT-LCD, rozlišení 800x480 bodů
- 20 tlačítek s dvoubarevnými LED a popisem na barevném LCD
- 2 funkční tlačítka pro přepínání obrazovek
- 2 RJ45 Porty (1 uplink, 1 downlink)
- napájení: 5V/1.6A
- Nástěnná montáž
- až 6 panelů k jednomu telefonu
- funkce Call hold, Call Park, Pick up, Redial, Call Return, Forward, Call transfer, Speed dial, Voicemail, Message, DND, Konference
- zobrazení jména a čísla na displeji
- BLF, sdílená linka, přidržení hovoru
- podpora telefonů UC 923,924,926



5.6 SIP Dveřní komunikátor

5.6.1 SIP Dveřní komunikátor Akuvox E13S IP

Intercom **Akuvox E13S** je moderní SIP dveřní komunikátor, širokoúhlou kamerou, čtečkou karet a jedním tlačítkem. Je vhodný všechny typy vstupních dveří, ať už jsou to domy, byty nebo bytové komplexy. Jedná se o dokonalou kombinaci elegantního designu, bohaté funkčnosti interkomu a snadné instalace.



Přehled parametrů Akuvox E13S

Specifikace

- Čelní panel z plastu
- Kamera: 2 miliony pixelů, automatické osvětlení
- Jedno podsvětlené tlačítko
- Světelný senzor
- Infračervený senzor
- Port Wiegand
- Čtečka RF karet 13.56MHz
- Jedno relé výstupní
- Dvě relé vstupní
- Ethernetový port: RJ45, adaptivní 10 / 100Mbps
- 802.3af Power-over - Ethernet
- 12 V DC konektor (pokud nepoužíváte PoE)
- Vodotěsné a prachotěsné: IP65
- Instalace na zeď
- Nástěnný: 160 x 86 x 25 mm
- Pracovní vlhkost: 10 ~ 90%
- Pracovní teplota: -40 ° C ~ + 60 ° C

Audio

- SIP v1 (RFC2543), SIP v2 (RFC3261)
- Úzkopásmový zvukový kodek: G.711a, G.711μ, G.729
- Širokopásmový zvukový kodek: G.722
- DTMF: In-band, out-of-band DTMF (RFC2833), SIP Info
- Zrušení ozvěny
- Rozpoznávání hlasové aktivity
- Komfortní generátor hluku

Video

- Snímač: 1/2,8", CMOS
- CIF, VGA, 4CIF, 720p, 1080p
- Video kodek: H.264
- Rozlišení videa: až 1920 x 1080p, 30ps
- Úhel pohledu: 114 ° (H) / 58 ° (V)
- IR LED pro osvětlení obrazu během tmavých hodin
- Kompatibilní s video komponenty třetích stran, např. NVR
- WDR

Kontrola vstupu

- Relé ovládané individuálně pomocí tónů DTMF
- Kamera trvale funkční
- Auto-noční režim s IR osvětlením
- Vyvážení bílé: auto
- Minimální osvětlení: 0,1LUX

Sít'

- Podpora protokolů: IPv4, HTTP, HTTPS, FTP, SNMP, DNS, NTP, RTSP, RTP, TCP, UDP, ICMP, DHCP, ARP

6. Platební podmínky a smluvní ujednání

Veškeré ceny jsou stanoveny smluvně a uvedeny bez daně z přidané hodnoty. Přesné termíny plateb budou předmětem případné smlouvy.

Tento dokument je obchodním materiálem určeným pro popis služeb a produktů společnosti O2 Czech Republic a.s. a shrnutí jejich základních výhod a charakteristik. Tento dokument není návrhem smlouvy.

Služby a produkty specifikované v tomto dokumentu je společnost O2 Czech Republic a.s. připravena poskytovat pouze na základě smlouvy, která musí být uzavřena v písemné formě, vlastnoručně podepsaná nebo opatřená uznávaným elektronickým podpisem a za předpokladu, že jsou zároveň dohodnuty všechny náležitosti a podmínky poskytování služeb a produktů. Smlouvy jsou ze strany společnosti O2 Czech Republic a.s. vždy uzavírány osobou k tomu oprávněnou na základě písemného pověření. Smlouvy o smlouvě budoucí jsou společností O2 Czech Republic a.s. uzavírány výhradně v písemné formě, vlastnoručně podepsané nebo opatřené uznávaným elektronickým podpisem.

Dostupnost služeb a produktů společnosti O2 Czech Republic a.s. a jejich vlastnosti závisí na technických možnostech sítí a systémů.

7. Časový harmonogram zavedení služby

Dodací lhůta je závislá na druhu a rozsahu požadované služby. Časově nejnáročnější jsou následující aktivity:

- Zřízení „poslední míle“, tj. přístupového okruhu či jiného alternativního přístupu (mikrovlna, optika...) mezi lokalitou zákazníka a přístupovým bodem sítě poskytovatele.
 - V současnosti je typická zřizovací lhůta do tří týdnů od podpisu smlouvy (nevztahuje se na případy, kdy je nutno zajistit pokládku nové kabelové trasy).
- Dodávka technologie, pokud není ve skladu poskytovatele.
 - Dodací lhůty na běžné technologie se pohybují v rozmezí 2 – 6 týdnů. Termíny dodávek technologií konfigurovaných dle specifických požadavků zákazníka bývají zpravidla delší.

V případě realizace bude zhotoven podrobný harmonogram všech prací, který bude odsouhlasen oběma stranami. Pro rozsáhlé akce je realizace řešena projektem.

8. Servisní, záruční a pozáruční podmínky

8.1 Služby a řešení

Záruční lhůty na dodávané technologie formou prodeje jsou 2 roky v souladu s platnými právními předpisy.

Součástí nabízeného řešení jsou SLA garance poskytované nad rámec platných záručních podmínek.

SLA garance jsou poskytovány s následujícími parametry:

- 24/7 přístup na Service Desk
- Garance jsou poskytovány v režimu 8x5, Po – Pá, 8 – 17 hod.
- Oprava poruch do 24 hodin (NBD)

8.2 Prodej hardware

Záruční lhůty na dodávané technologie formou prodeje jsou 2 roky v souladu s platnými právními předpisy.

9. Přílohy