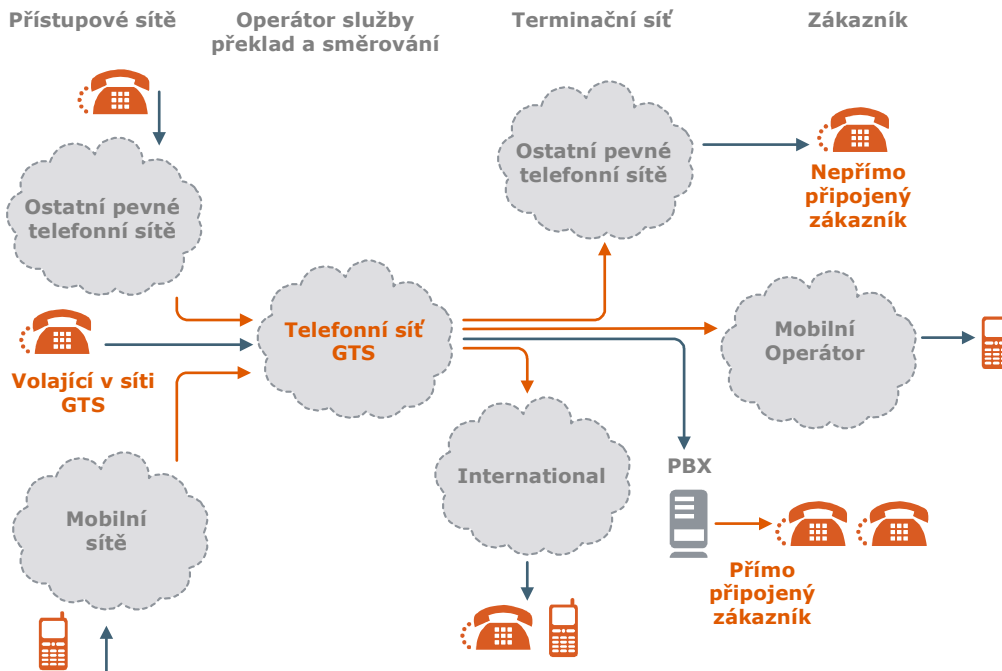


Popis Služby Modré číslo+

Platnost od 1.4.2016.

1. Popis služby

Služba Modré číslo+ patří do skupiny tzv. barevných čísel. Ke službě je přiřazeno virtuální číslo začínající trojčíslím 810 nebo 844. Náklady na volání jsou sdílené mezi volajícího a volaného. Příchozí hovory lze směřovat buď přímo na konkrétní telefonní číslo, nebo podmíněně na různá telefonní čísla podle definovaných kritérií. Kromě toho lze u vybrané varianty služby nastavit různá omezení příchozího provozu, a to podle geografického původu volání, podle CLI volajícího nebo jmenovitě na základě Vámi definovaných Black listů/White listů, popřípadě omezit počet současných příchozích hovorů na jedno číslo. Služba je dostupná odkudkoli z České republiky.



Ke Službě Modré číslo+ získáváte kompletní přehled o aktuálním nastavení Vaší služby (SAN – service access number) a možnost ZDARMA upravovat parametry této služby, jako jsou směrování, hlásky, kalendáře, výše uvedené a další funkcionality služby, a to skrze webové rozhraní CWI (přihlášení do aplikace z cwi.gts.cz), do kterého získáte při objednání Služby automaticky zabezpečený přístup.

Možnosti nastavení SAN v rámci Služby Modré číslo+ (varianta SMART):

- uvítací hláška (součástí prvotního nastavení služby)
- fronta hovorů (součástí prvotního nastavení služby)
- nastavení cílových čísel (součástí prvotního nastavení služby)
- nastavení hlásek (volba z přednastavených hlásek platformy nebo hlásek dodaných/nahraných Smluvním partnerem)
- nastavení osobního kalendáře nebo volba přednastaveného veřejného kalendáře (odpovídá běžnému plánovacímu kalendáři pro konkrétní rok – pracovní dny, dny pracovního volna a dny pracovního klidu)
- nastavení skupiny sériových linek a volby rozložení provozu
- nastavení volacího plánu (stromu) – nastavení podmíněných směrování (při nedostupnosti, při obsazení, při neodpovídání, procentuální rozložení provozu, nastavení IVR (českého nebo česko-anglického), nastavení směrování podle geografického původu, funkce follow-on call.
- Spolupráce IVR s externí databází (nutno řešit individuálně nad rámec standardního řešení)

Možnosti nastavení v rámci Služby Modré číslo+ (varianta EXPERT) jsou všechna nastavení uvedená výše u varianty SMART a navíc:

- nastavení omezení příchozího provozu podle původu volání (mobilní/fixní, geografické oblasti)
- nastavení PIN (číselných) kódů
- nastavení seznamu zakázaných/povolených čísel (Black listu/White listu)
- zamezení směrování provozu na mezinárodní čísla nebo na vybrané rizikové destinace

Popis Služby Modré číslo+

Platnost od 1.4.2016.

2. Samostatně zpoplatněné doplňkové služby k Službě Modré číslo+

Nahrání hlásek

Zajistíme pro Vás nahrání hlásek dle Vašeho zadání, a to buď v běžné kvalitě (tzv. přes telefon) nebo u našeho partnera v kvalitě studiové (vždy nahráno ve studiu s následnými úpravami a namluveno rodilým mluvčím).

Je možné vybírat z celé řady jazyků – v případě běžné kvality je to čeština, slovenština, angličtina. V případě studiové nahrávky nabízíme skupinu standardních jazyků (čeština, slovenština, angličtina, němčina, ruština, španělština, francouzština, italština), ale také možnost nahrání hlásek v nestandardním jazyce (např. vietnamština apod.)

Hlasová schránka (záznamník)

Pro svou službu Barevného čísla+ si můžete u nás nechat zřídit virtuální hlasovou schránku, kterou jednoduše zapojíte do svého volacího plánu jako jeden z možných cílů. Dáte tak možnost Vaším zákazníkům zanechat vzkaz v případě, že je nemůžete přímo odbavit. Nahrané hlasové zprávy Vám budou okamžitě doručeny na uvedenou e-mailovou adresu jako soubor .wav pro Vaše další použití nebo archivaci

Placená konzultace k nastavení Služby

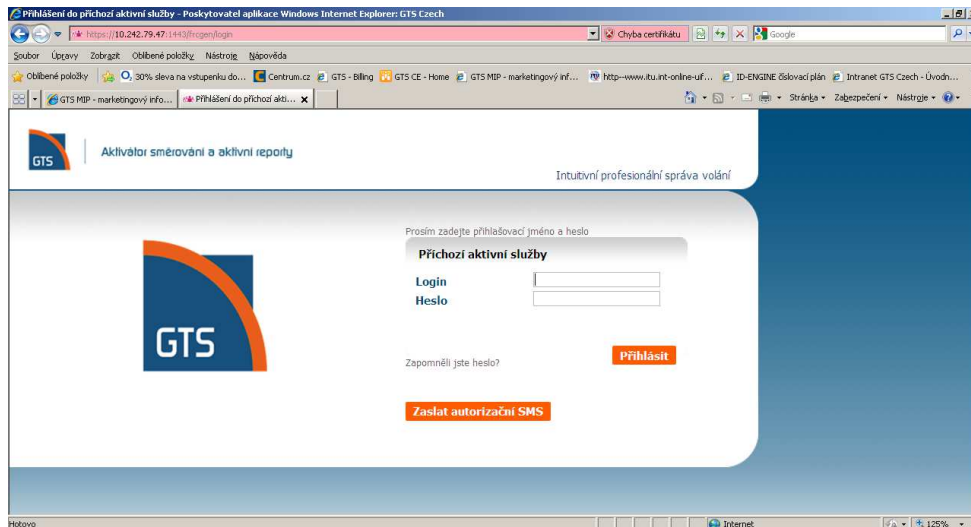
Potřebujete-li komplikovanější nastavení Služby a necítíte se dostatečně zbrhlí v užívání webového rozhraní, máte možnost objednat si konzultaci našeho specialisty, který Vám odborně poradí a pomůže s nastavením. **V rámci prvního nastavení Služby (zřizovacího poplatku) máte od nás k dispozici 2 hodiny konzultace zdarma.** Nad rámec těchto dvou hodin si můžete objednat na Zákaznické lince další hodiny, zpoplatněné sazbou dle platného Ceníku, a to za každou započatou hodinu.

3. První nastavení Služby po zřízení

Na základě požadavků uvedených ve Specifikaci služby, je Smluvnímu partnerovi provedeno první nastavení Služby a jsou mu nastavena přístupová práva do webové aplikace CWI.

Součástí prvního nastavení Služby je uvítací hláška, nastavení směrování na určený cíl/hlásku, nastavení frontování hovorů (čekající hovor) a případně další Smluvním partnerem požadované funkce uvedené ve Specifikaci služby.

Přístup do webové aplikace CWI je nastaven automaticky při objednání služby, a to přidělením přístupových práv a nastavením přihlašovacího jména. Autorizace přístupu do aplikace je zabezpečena autentikací oprávněného uživatele určeného Smluvním partnerem pomocí SMS. Podporované webové prohlížeče jsou následující: INTERNET EXPLORER 8.0, FireFox 3.6 a podporované rozlišení WSVGA 1024x600.



Pro přístup zadává Smluvní partner svůj LOGIN, kterým je jeho mobilní číslo, které uvedl do Specifikace služby. Po odeslání požadavku na zaslání autorizační SMS Smluvní partner obdrží mobilní klíč, který slouží jako HESLO pro přihlášení do aplikace.

Přístup do CWI je z bezpečnostních důvodů limitován na 10 požadavků o mobilní klíč za 1 hodinu. Platnost každého zaslání mobilního klíče je omezena na 30 minut. Poté je třeba požádat o zaslání nového mobilního klíče. Počet možných pokusů o zadání je limitován z bezpečnostních důvodů na 5, poté je účet zablokován.

4. Cílová skupina

Služba Modré číslo+ je určena společností, které chtějí své informace jednoduchým, efektivním a účinným způsobem dostat co nejdříve ke klientům. Může se jednat o poskytování informací, prodej, rezervace, poskytování servisu, spojení pro externí zaměstnance apod.

Zároveň je určena zákazníkům, kteří chtějí mít operativně přehled o aktuálním nastavení Služby a možnost si sami flexibilně měnit nastavení Služby dle aktuálních potřeb (směrování, hlášky, vytváření stromů apod.)

5. Benefity pro zákazníka

- Presentace čísla, které může být jednoznačně spojeno se zákazníkem
- Opakované použití jednoho kontaktního čísla snižuje náklady na propagaci
- Průzkumem potvrzené upřednostnění speciálního přístupového čísla
- Dostupnost firmy pro volající prostřednictvím jednoho čísla z celého území ČR za zvýhodněné ceny

Popis Služby Modré číslo+

Platnost od 1.4.2016.

- Efektivní a moderní prostředek přímé komunikace se zákazníky
- Pro zaměstnance možnost vzdáleně pracovat s vnitřními informacemi (skladové zásoby, intranet, ...)
- Jednoduchý přístup ke službě i z mobilních sítí ČR
- Možnost výběru čísla
- Možnost přenesení čísla Vaší stávající modré linky k T-Mobile Czech Republic
- Přehled o nastavení služby
- Flexibilní možnost měnit nastavení služby (změna směrování příchozího provozu do jedné minuty)
- Možnost záložního nastavení služby
- Možnost zapojení hlasové schránky (záznamník)

6. Lhůty

6.1 Zřízení Služby

Lhůta pro zřízení služby není garantována, obvyklá doba zřízení Služby je do 30 dní ode dne doručení řádně vyplněné Objednávky (Specifikace služby) poskytovateli.

V případě zřízení služby se speciálním číslem, které není v číselném přidělu T-Mobile Czech Republic a je nutné jej objednat od ČTÚ, je doba realizace do 3 měsíců ode dne doručení řádně vyplněné Objednávky (Specifikace služby) poskytovateli.

6.2 Změna varianty Služby

Změna varianty Služby (SMART/EXPERT) je prováděna do 5 pracovních dnů.

7. Struktura cen

7.1 Jednorázové/Instalační ceny

Jednorázové/Instalační ceny vždy souvisí se zaváděním Služby nebo změnou varianty Služby, popřípadě zpoplatněním doplňkových služeb výše uvedených. Jejich výčet je vždy uveden v příslušném ceníku služby.

Ceny *special* slouží ke zpoplatnění čísel zvláštní ekonomické hodnoty nebo čísel, která byla přidělena na základě individuální žádosti Smluvního partnera.

7.2 Měsíční ceny

Měsíční ceny jsou účtovány za používání již zřízených Služeb, a to na měsíční bázi. Jejich výčet je vždy uveden v příslušném Ceníku služby.

Ceny *special* slouží ke zpoplatnění čísel zvláštní ekonomické hodnoty nebo čísel, která byla přidělena na základě individuální žádosti Smluvního partnera.

7.3 Ceny za provoz

Provoz (přijátá volání na službu) je zpoplatňován Smluvnímu partnerovi – volané straně dle platného Ceníku služby.

Za přijatá volání ke Službě se účtuje Smluvnímu partnerovi cena se sekundovou tarifací od zahájení volání nebo v tarifaci 120+1, a to dle zvoleného platného Ceníku. V případě požadavku na ukončení volání mimo síť T-Mobile Czech Republic, tedy v jiné síti v ČR, je Smluvnímu partnerovi účtován i poplatek za odchozí provoz do vybrané sítě zakončení Služby (mobilní sítě v ČR, jiné pevné sítě v ČR, zahraniční sítě).

7.4 Minimální hovorné

V rámci Služby Modré číslo+, může být se Smluvním partnerem sjednána výše minimálního hovorného, v závislosti na Smluvním partnerem očekávaném (odhadovaném) provozu, která se uvede na Specifikaci příslušné Služby. Smluvní partner se tímto výslovně zavazuje splnit provoz minimálně ve výši odpovídající částce uvedené jako minimální hovorné na příslušné Specifikaci. V opačném případě, kdy Smluvní partner tento svůj závazek nesplní, je Poskytovatel oprávněn mu vyúčtovat částku, odpovídající rozdílu mezi reálnou výší oceněného skutečného provozu na předmětné Službě za příslušné zúčtovací období a výší sjednaného minimálního hovorného.

8. Podmínky provozu

Operátor/Poskytovatel odpovídá pouze za prvotní nastavení služeb v CWI aplikaci. Za veškerá další nastavení, změny cílů, podmínek směrování apod. a ochranu přístupových LOGINů a hesel proti zneužití odpovídá Smluvní partner.

Změnu u služby lze provést objednávkou u Poskytovatele (s využitím Změnové specifikace služeb) pouze u těch parametrů, které Smluvní partner nemá možnost změnit přímo v aplikaci CWI, tj.:

- změnu varianty Služby ze SMART na EXPERT a vice versa,
- změnu Ceníku (ze STANDARD na BMIKRO a vice versa),
- změnu uživatele CWI (změna osoby, telefonního čísla nebo emailu pro přihlašování do aplikace, přidání nebo odebrání uživatele),
- změnu nastavení jazyka systémových hlásek (z angličtiny do češtiny nebo na dvojjazyčné a vice versa),
- objednat nahrání Smluvním partnerem definovaných hlásek

Veškeré ostatní úpravy nastavení již dříve zřízených služeb, přidání cílů, podmínek směrování apod., u kterých má Smluvní partner možnost sám provést změnu přímo v aplikaci CWI, jsou v případě poptání u Poskytovatele předmětem placené konzultace.