



Popis Služby SMS Gate

Platnost od 15.2. 2015

1 Obsah Služby SMS Gate

Služba SMS Gate umožňuje Smluvnímu partnerovi hromadné odesílání a příjem SMS prostřednictvím inteligentní SMS brány (SMS platformy Poskytovatele), jejíž součástí jsou uživatelské aplikace pro odesílání a příjem SMS, aplikace pro management SMS účtu uživatelem a aplikace určené ke snadné integraci do IT infrastruktury Smluvního partnera.

Prostřednictvím této SMS platformy Poskytovatele lze rozesílat (a přijímat) SMS zprávy do všech mobilních sítí v ČR, do fixních sítí v ČR a do mobilních sítí v zahraničí.

1.1 Služby SMS platformy

Smluvní partner může prostřednictvím Služby SMS Gate využívat tyto základní a doplňkové funkcionality:

- rozesílat (a přijímat) SMS zprávy do všech mobilních sítí v ČR, do fixních sítí v ČR a do mobilních sítí v zahraničí;
- volbu odeslání SMS s číslem nebo bez čísla odesílatele SMS (tzv. A číslo, viz odst. 1.4);
- vyžádání doručky k SMS (potvrzení o doručení SMS adresátovi, viz odst. 1.4);
- odpovědní a příchozí SMS směřovat zpět do SMS aplikace Smluvního partnera (za Podmínek viz odst. 1.4);
- podmíněně přesměrování (je-li aplikace vypnutá), nebo trvalé přesměrování všech příchozích SMS na libovolnou e-mailovou adresu nebo na libovolné pevné nebo mobilní telefonní číslo;
- hromadné odeslání SMS z předem automaticky nebo poloautomaticky připraveného textového souboru.

1.2 SW aplikace

Služba SMS Gate nabízí tyto SW aplikace, které jsou volitelné v rámci poskytování Služby SMS Gate a které si Smluvní partner nainstaluje do svého PC nebo integruje do své IT infrastruktury a prostřednictvím zabezpečeného internetového protokolu propojí s SMS platformou Poskytovatele:

- **B-SMS** – samostatná SMS aplikace do PC s připojením k internetu s vlastním adresářem určená pro odesílání a příjem SMS zpráv přímo z počítače. Umožňuje odeslání jednoho textu formou SMS (text do 800 znaků) na jedno nebo více čísel, nebo hromadné odeslání SMS z předem připraveného .csv souboru. Aplikace též umožňuje nastavit přesměrování příchozích SMS zpráv na mobilní telefon nebo e-mail.
- **Profil SMS** – s využitím běžného web prohlížeče (např. Internet Explorer) může Smluvní partner v této aplikaci nastavovat a měnit základní parametry svého SMS účtu (změna hesla, denního limitu, e-mailové adresy a čísla pro přesměrování příchozích SMS a další parametry). Umožňuje odeslání jednoho textu formou SMS (text do 800 znaků) na více čísel nebo hromadné odeslání SMS z předem připraveného .csv souboru“.
- **SMS backend** – je určen k integraci Služby „hromadné SMS“ do aplikace Smluvního partnera (CRM systém, informační systémy apod.) přímo u Smluvního partnera. SMS backend se volá přímo z příkazové řádky jako spustitelný .exe soubor, jeho činnost se řídí pomocí parametrů ve volacím příkazu. Dovoluje odeslat SMS jednotlivě nebo z předem připraveného .csv souboru. K dispozici je verze pracující pod OS Windows nebo Linux.

Bližší popis a návod k používání jednotlivých aplikací jsou předmětem uživatelských příruček pro konkrétní aplikace, které jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty při zřízení a poskytování Služby SMS Gate v elektronické formě, přičemž Smluvní partner je povinen se s příslušnými uživatelskými příručkami seznámit a dodržovat tam uvedené povinnosti a postupy při užívání Služby SMS Gate.

1.3 Přímé připojení k SMS platformě

Mimo poskytnutí výše uvedených aplikací a jejich užívání Smluvním partnerem za účelem užívání Služby SMS Gate je možné Službu SMS Gate využívat prostřednictvím přímého připojení informačních systémů Smluvního partnera k SMS platformě Poskytovatele. Přímé připojení lze realizovat prostřednictvím rozhraní http/https, UCP/EMI nebo po výslovné dohodě se Smluvním partnerem a při sjednání individuálních podmínek i prostřednictvím jiného rozhraní. Bližší popis rozhraní je uveden v příslušné programátorské příručce.

Za účelem řádného zřízení a poskytování Služby SMS Gate prostřednictvím přímého připojení k SMS platformě má Smluvní partner možnost si u Poskytovatele objednat práce na integraci jeho informačních systémů. Tyto práce jsou zpoplatněny zvlášť dle platného Ceníku Služby SMS Gate. Případné poskytnutí internetové konektivity není součástí poskytování přímého připojení k SMS platformě, resp. poskytování Služby SMS Gate.

1.3.1 Přímé připojení k AWEG

Přímé připojení k AWEG modulu SMS platformy Poskytovatele umožňuje rozesílání a příjem SMS zpráv s využitím funkcionalit využívaných též výše uvedenými aplikacemi a lze ho s těmito aplikacemi kombinovat. Mezi takové funkcionality patří především:

- nastavení omezení maximálního počtu odeslaných SMS zpráv (ochrana před zneužitím služby),
- automatické rozdělení odesílaných SMS zpráv delších než 160 znaků,
- automatické odstraňování diakritiky odesílaných zpráv SMS.

1.3.2 Přímé připojení k Message Routeru

Přímé připojení k Message Routeru SMS platformy Poskytovatele umožňuje rozesílání a příjem SMS zpráv bez výše uvedených funkcionalit AWEG. Zpracování SMS zpráv pro odesílání a příjem je pak řízeno výhradně informačními systémy Smluvního partnera.

1.4 Způsoby odesílání SMS zpráv, identifikace

V rámci Služby SMS Gate lze SMS zprávy odesílat těmito způsoby:

- odeslání SMS zprávy „bez A-čísla“. V tomto případě je SMS zpráva na mobilním telefonu příjemce identifikována zkráceným telefonním číslem nebo alfanumerickou identifikací. Zkrácené telefonní číslo je sdíleno více Smluvními partnery Poskytovatele. V případě alfanumerické identifikace je na mobilním telefonu příjemce zobrazena textová identifikace (např. název firmy Smluvního partnera) místo telefonního čísla odesílatele. Poskytovatel nemůže zaručit korektní zpracování alfanumerické



Popis Služby SMS Gate

Platnost od 15.2. 2015

identifikace na straně příjemce ve všech mobilních sítích ani na všech mobilních telefonech. Konkrétní text pro alfanumerickou identifikaci podléhá schválení provozovateli jednotlivých mobilních sítí.

Na takto odeslané SMS zprávy nelze odpovídat ani prostřednictvím zpětné SMS zprávy, ani telefonním hovorem.

- odeslání SMS zprávy „s A-číslem“. K identifikaci odesílaných SMS zpráv je použito standardní geografické devítimístné telefonní číslo nebo rozsah, případně devítimístné negeografické telefonní číslo. Číslo může být buď přiděleno Poskytovatelem, nebo může být využito již existující telefonní číslo Smluvního partnera (za podmínek uvedených níže). Na takto odeslané SMS zprávy lze odpovídat prostřednictvím SMS zprávy nebo telefonním hovorem (pokud je shodné telefonní číslo přiřazeno existující telefonní službě).

Ceny za odeslání SMS zpráv se u jednotlivých výše popsaných způsobů odeslání mohou lišit v souladu s příslušným ustanovením platného Ceníku Služby SMS Gate. Způsob odeslání má možnost Smluvní partner volit v rámci odesílání jednotlivé SMS.

V případě odesílání zpráv s A-číslem, kdy je pro identifikaci použito telefonní číslo, které nebylo ke Službě SMS Gate přiděleno Poskytovatelem, doloží Smluvní partner oprávnění k užívání daného telefonního čísla (např. fakturou za telefonní provoz k danému tel. číslu, ne starší 3 měsíců) a ke Specifikaci Služby SMS Gate přiloží vyplněné Prohlášení o oprávněném užívání telefonního čísla. Smluvní partner plně zodpovídá za případné škody způsobené Poskytovateli nebo třetí straně neoprávněným užíváním telefonního čísla v identifikaci odesílaných SMS zpráv. V případě zjištění (nebo podezření) neoprávněného užívání telefonního čísla má Poskytovatel právo svými technickými prostředky kdykoliv zamezit odesílání SMS zpráv s identifikací takovým telefonním číslem a vyzvat Smluvního partnera k opětovnému doložení oprávnění k užívání telefonního čísla, viz výše. V případě, že tato skutečnost nebude ze strany Smluvního partnera bez prodlení výslovně prokázána předložením oprávnění k užívání telefonního čísla, tak je Poskytovatel oprávněn bez dalšího písemně vypovědět příslušnou Specifikaci Služby SMS Gate, resp. příslušnou Službu SMS Gate.

V rámci Služby SMS Gate lze aktivovat možnost zaslání doručenek – zprávy mobilní sítě, potvrzující doručení SMS příjemci - koncovému uživateli. Smluvní partner u Služby s aktivní službou doručenek má možnost pro jednotlivou SMS zprávu objednat doručenko. Poskytovatel neručí za zpracování požadavku na doručenko v síti mobilního operátora a výsledek objednávky doručenko (doručeno, nedoručeno, bez odpovědi) nemá vliv na cenu doručenko, kterou je Smluvní partner povinen uhradit i v případě, že doručenko nebyla doručena nebo byla doručena doručenko bez odpovědi.

Služba SMS Gate umožňuje odesílání SMS zpráv i do pevných sítí v ČR. SMS zpráva je v pevné síti doručena jako textová SMS zpráva, pokud je na cílovém telefonním čísle koncové zařízení schopné příjmu SMS a současně aktivní příslušná služba operátora sítě. V opačném případě je zpráva doručována buď v hlasové podobě na telefonní přístroj, nebo jako faxová zpráva, pokud je na cílovém čísle aktivní fax. Způsob doručení SMS v pevné síti není Poskytovatelem garantován, neboť je předmětem služeb třetích stran.

Příjem SMS zpráv ze zahraničí je závislý na rozsahu služeb příslušného zahraničního operátora, zejména zda podporuje odesílání SMS zpráv na pevná geografická resp. negeografická telefonní čísla v ČR, která jsou Smluvním partnerem využívána v rámci Služby SMS Gate.

1.5 Provoz Služby SMS Gate

Provoz Služby SMS Gate je zajišťován SMS platformou Poskytovatele. SMS platforma Poskytovatele je realizována jako plně redundantní řešení na hardware Poskytovatele umístěném v datovém centru Poskytovatele, které splňuje nejvyšší nároky na bezpečnost a spolehlivost provozu. SMS platforma Poskytovatele je připojena k pevným a mobilním sítím v ČR i zahraničí.

Smluvním partnerem odesílané SMS zprávy jsou předávány přímo na konektory propojení k jednotlivým sítím na základě analýzy cílového čísla. Platforma zohledňuje přenositelnost čísla na základě denně aktualizované centrální databáze přenesených čísel. V případě výpadku propojení do některé pevné nebo mobilní sítě jsou odeslané SMS zprávy zařazeny SMS platformou Poskytovatele do fronty a archivovány až do obnovení propojení a následně odeslány. Poskytovatel nemůže ovlivnit a neručí za doručení SMS zpráv na cílové telefonní číslo ve veřejně dostupné síti elektronických komunikací třetí strany.

Objem odeslaných zpráv je omezen limitem odeslaných SMS za den a propustností SMS platformy Poskytovatele (propustnost v koncovém bodu služby) v počtu odeslaných SMS za sekundu. Tyto parametry jsou nastaveny Poskytovatelem v souladu s příslušnými ustanoveními příslušné Specifikace Služby SMS Gate.

Zprávy zasílané třetími stranami na telefonní číslo Smluvního partnera jsou přijímány SMS platformou Poskytovatele a archivovány až do jejich vyzvednutí Smluvním partnerem. Doba archivace je závislá na nastavené době platnosti SMS zprávy. Vyzvednutí SMS zprávy provede Smluvní partner prostřednictvím výše popsaných software aplikací (v případě více aktivních aplikací, je zpráva předána první aplikaci, která se po přijetí zprávy na SMS platformu Poskytovatele přihlásí). V případě přímého připojení Smluvního partnera k SMS platformě Poskytovatele jsou SMS zprávy předávány do informačních systémů Smluvního partnera bezodkladně prostřednictvím tohoto připojení. Vyzvednuté SMS zprávy nejsou SMS platformou Poskytovatele archivovány.

1.6 Customer Manager - správa uživatelských účtů

Aplikace Customer Manager slouží pro management SMS účtů uživatelů (např. zaměstnanců Smluvního partnera). Administraci uživatelských SMS účtů může provádět přes vzdálený přístup do aplikace Customer Manager odpovědný pracovník Smluvního partnera (skupinový administrátor) a Smluvní partner pak má SMS účty uživatelů pod přímou kontrolou a dohledem. Bližší popis viz Uživatelská příručka Customer Manager.

1.7 On-line reporty, zákaznický portál

Služba SMS Gate nabízí Smluvním partnerům on-line přístup k provozním datům a detailním informacím o vyúčtování Služby SMS Gate. Přístup k reportovacím nástrojům je zabezpečen prostřednictvím přístupového jména a hesla, které jsou Smluvnímu partnerovi vygenerovány v rámci procesu zřízení Služby SMS Gate a doručeny na kontaktní e-mail Smluvního partnera.

Provozní data jsou pro Smluvního partnera dostupná prostřednictvím on-line reportů SMS platformy Poskytovatele. Smluvní partner zde získá aktuální přehled o počtech odeslaných/doručených SMS zpráv do/z jednotlivých veřejně dostupných sítí elektronických komunikací včetně historie a základních statistických přehledů. Data jsou aktualizována přibližně každých 10 sekund.

Detailní informace o vyúčtování za Službu SMS Gate jsou dostupné prostřednictvím Zákaznického portálu. Zákaznický portál obsahuje aktuální přehled Smluvním partnerem využívaných služeb, elektronické kopie faktur a pro Službu SMS Gate pak detailní výpis provozu včetně ceny účtované za jednotlivé SMS zprávy.



Popis Služby SMS Gate

Platnost od 15.2. 2015

2 Odpovědnosti Poskytovatele a Smluvního partnera související s poskytováním/užíváním Služby

Poskytovatel neodpovídá za obsah SMS zpráv odesílaných Smluvním partnerem nebo přijímaných Smluvním partnerem, ale pouze zabezpečuje technický přenos SMS zpráv mezi rozhraním SMS platformy Poskytovatele se sítí jiného operátora a koncovým bodem Služby SMS Gate, přičemž koncovým bodem služby je rozhraní pro přístup k aplikacím dle bodu 1.2 nebo rozhraní pro přímé připojení dle bodu 1.3 tohoto Popisu služby. Poskytovatel zejména neodpovídá za výpadky nebo poruchy ve veřejně dostupných sítích elektronických komunikací ostatních operátorů, které mohou mít vliv na řádné poskytnutí služby SMS Gate.

Obsah SMS zpráv odesílaných Smluvním partnerem je plně ve správě Smluvního partnera a Poskytovatel nenese za jejich obsah žádnou odpovědnost. Způsob odesílání SMS zpráv, forma a rozsah SMS zpráv, resp. jejich obsah, musí být plně v souladu s Podmínkami stanovenými Smlouvou, a dalšími smluvními dokumenty týkající se poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací Poskytovatele platnými pro Smluvního partnera, tímto Popisem služby SMS Gate, příslušnými platnými právními předpisy České republiky a platnými a účinnými regulačními opatřeními Českého telekomunikačního úřadu, popř. platným číslovacím plánem veřejných telefonních sítí.

Smluvní partner plně odpovídá za případné vyžazení přístupových údajů (URL, přístupové jméno, přístupové heslo) k SMS platformě Poskytovatele, které předává Poskytovatel Smluvnímu partnerovi v rámci zřízení Služby SMS Gate a s tím souvisejícím zneužitím poskytované služby. Smluvní partner plně odpovídá za škodu vzniklou vyžazením přístupových údajů k SMS platformě Poskytovatele, a s tím souvisejícím zneužitím poskytované služby.

3 Zřízení a změny Služby

3.1 Zřízení Služby SMS Gate

Zřízení Služby SMS Gate spočívá v aktivaci profilu Smluvního partnera a požadované služby na SMS platformě Poskytovatele. V závislosti na požadovaném způsobu připojení jsou v rámci aktivace Smluvnímu partnerovi vygenerovány přístupové údaje k platformě (URL, login, heslo) a poskytnuty objednané software aplikace.

Konfigurace software aplikací, případně úpravy informačních systémů Smluvního partnera nejsou předmětem zřízení Služby SMS Gate. V případě požadavku na odbornou podporu při připojování informačních systémů Smluvního partnera k SMS platformě Poskytovatele nebo konfiguraci software aplikací má Smluvní partner možnost objednat u Poskytovatele tzv. asistovanou instalaci. Asistovaná instalace je zpoplatněna v souladu s příslušným ustanovením platného Ceníku služby SMS Gate. U přímého připojení je asistovaná instalace povinná.

Smluvní partner je o průběhu zřizování Služby SMS Gate informován notifikačními e-maily na adresu uvedenou v uzavřené Specifikaci Služby SMS Gate. Služba SMS Gate je zřízena okamžikem aktivace Služby na SMS platformě Poskytovatele, přičemž o této skutečnosti je Smluvní partner rovněž Poskytovatelem informován v souladu s předchozí větou.

Průměrná lhůta pro zřízení Služby SMS Gate činí 14 pracovních dní ode dne podpisu Specifikace Služby SMS Gate Smluvním partnerem a Poskytovatelem.

3.2 Změny Služby SMS Gate

Změnu parametrů nebo konfigurace Služby Smluvní partner objednává u Poskytovatele prostřednictvím příslušné (změnové) Specifikace služby. Změny jsou zpoplatněny dle platného Ceníku služby SMS Gate.