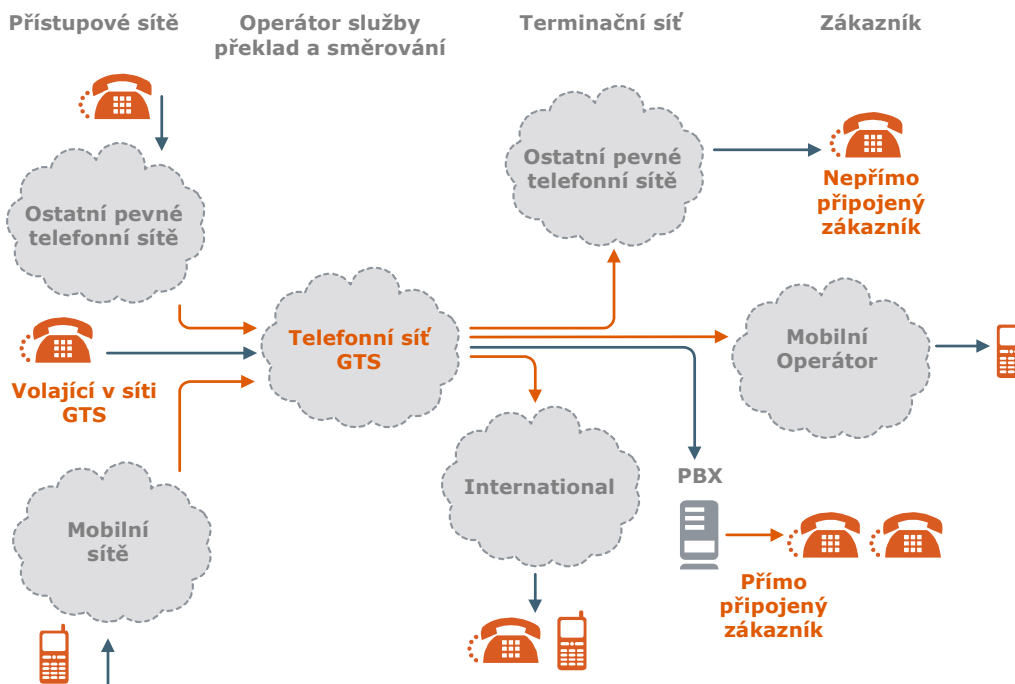


# Popis služby Zelené číslo+

Platnost od 1.4.2016.

## 1. Popis služby

Služba Zelené číslo+ patří do skupiny tzv. barevných čísel. Ke službě je přiřazeno virtuální číslo začínající trojčíslím 800, na které lze volat zcela zdarma. 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 zelené číslo+ získáváte kompletní přehled o aktuálním nastavení Vaší služby (SAN – service access number) a možnost upravovat parametry této služby, jako jsou směrování, hlásky, kalendáře, výše uvedené a další zajímavé funkcionality, a to na webovém rozhraní CWI (přihlášení do aplikace z CWI.gts.CZ), do kterého získáte při objednání služby automaticky zabezpečený přístup.

### Možnosti nastavení SAN v rámci služby zelené 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<sup>1)</sup> 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 zelené 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 Zelené číslo+

Platnost od 1.4.2016.

## 2. Samostatně zpoplatněné doplňkové služby k službě zelené 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 emailovou adresu jako soubor .wav pro Vaše další použití nebo archivaci.

### Placená konzultace k nastavení služby

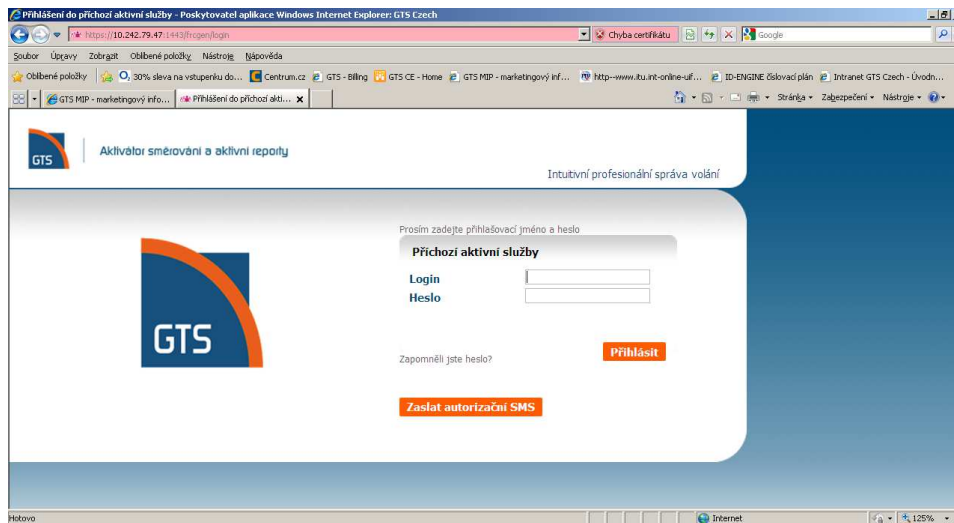
Potřebujete-li komplikovanější nastavení služby a necítíte se dostatečně zběhlí v užívání webového rozhraní, máte možnost objednat si konzultaci našeho specialisty, který Vám odborně poradí a pomůže s nastavením. **V rámci prvního nastavení služby (zřizovacího poplatku) máte od nás k dispozici 2 hodiny 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 hláska, nastavení směrování na určený cíl/hlášku, nastavení frontování hovorů 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 uvádí 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 zelené číslo+ je určena společnostem, které chtějí své informace jednoduchým, efektivním a účinným způsobem dostat co nejdříve ke klientům. Může se jednat o poskytování informací o produktech, prodej, poskytování servisu, spojení pro zaměstnance, hlášení poruch apod. Služba jednotným, bezplatným a celoplošným přístupem umožňuje nabízet informace v nejpohodlnější podobě pro všechny skupiny zákazníků. A zároveň pro zákazníky, 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

- prezentace čísla, které může být jednoznačně spojeno se zákazníkem
- opakované použití jednoho kontaktního čísla snižuje náklady na propagaci
- průzkumem potvrzené upřednostnění speciálního přístupového čísla

# Popis služby Zelené číslo+

Platnost od 1.4.2016.

- dostupnost firmy zdarma pro volající prostřednictvím jednoho čísla z celého území ČR
- 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 stávající zelené linky k T-Mobile Czech Republic
- neměnnost čísla při sídelních změnách
- přehled o nastavení služby
- flexibilní možnost měnit nastavení služby (změna směrování příchozího provozu do jedné minuty)
- široká nabídka doplňkových funkcionalit a služeb
- 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

### 6.3 Jednorázové/Instalační ceny

Jednorázové/Instalační ceny vždy souvisí se zaváděním služby nebo změnou varianty služby, popřípadě zpoplatněním doplňkových služeb výše uvedených. Sazby jsou uvedeny v příslušném ceníku služby.

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

### 6.4 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.

### 6.5 Ceny za provoz

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

Za přijátá 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 síť v ČR, jiné pevné sítě v ČR, zahraniční síť).

### 6.6 Minimální hovorné

V rámci služby zelené 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 uskutečněného provozu na předmětné Službě za příslušné účtovací 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 objednááním 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 BIKRO 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.